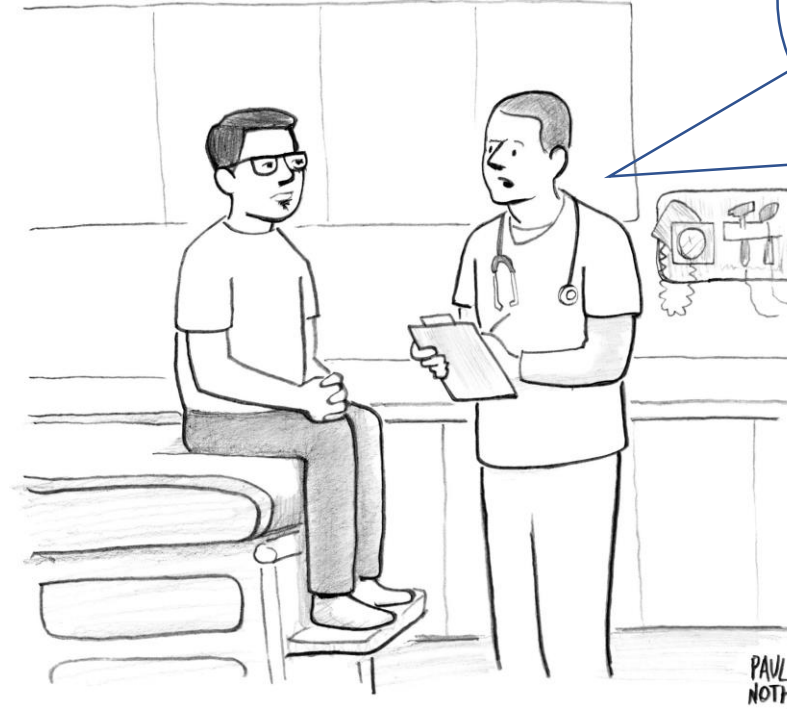
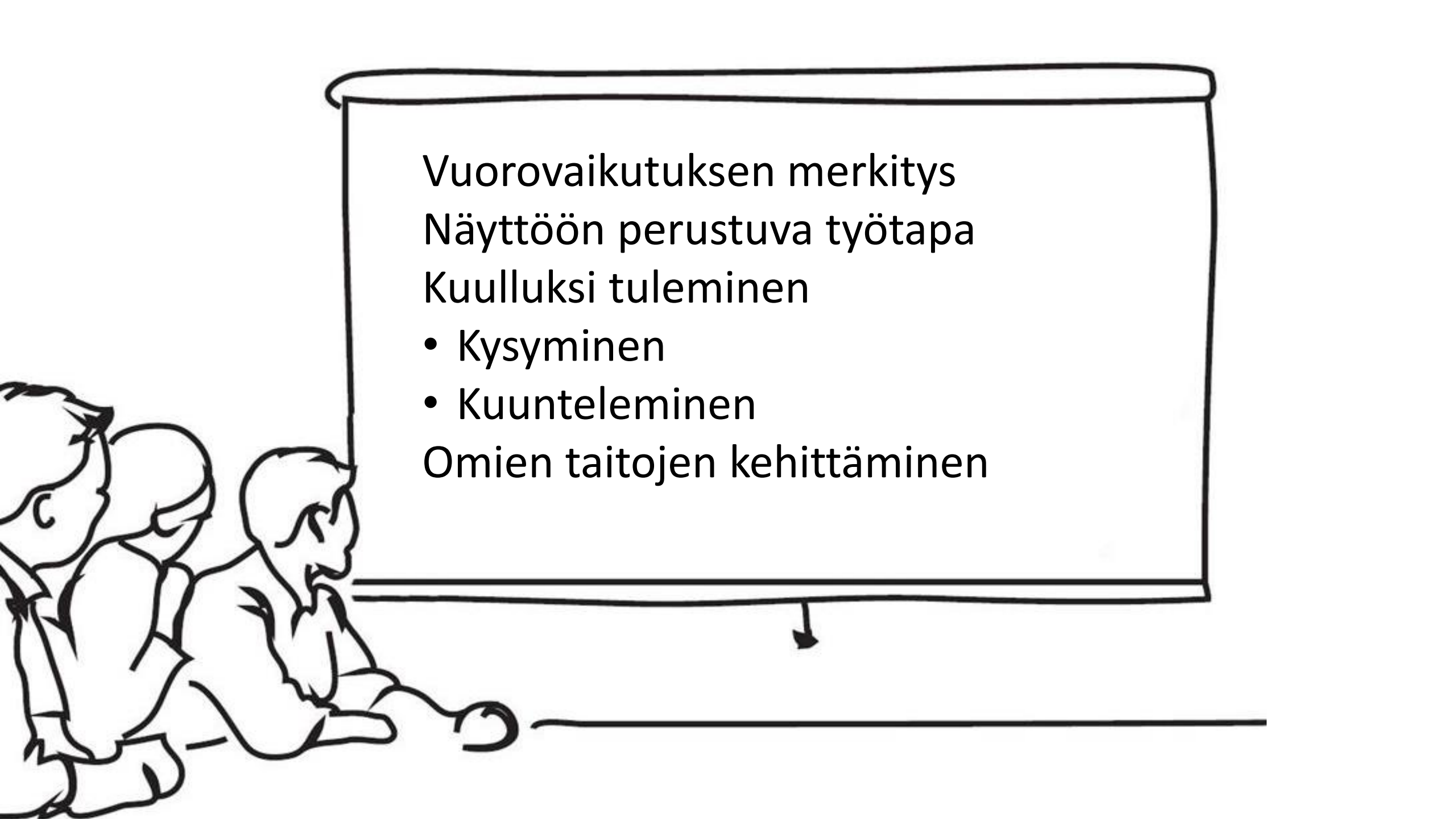


Miten kehityn
vuorovaikuttajana?



GPF kevätkoulutus 25.5.2018
Elina Weiste, Helsingin yliopisto, Työterveyslaitos
@EWeiste





Vuorovaikutuksen merkitys
Näyttöön perustuva työtapa
Kuulluksi tuleminen

- Kysyminen
- Kuunteleminen

Omien taitojen kehittäminen



Vuorovaikutus keskeistä korkealaatuiselle, tulokselliselle potilastyölle

Vaikuttaa

- potilastyytyväisyyteen
- hoitoon sitoutumiseen
- potilaan fyysiseen ja psykososiaaliseen terveyteen



Vuorovaikutusongelmat ja kielitaidon puutteet keskeisiä lääkärin ammattitaidon puutteen osa-alueita

Räsänen 2017

Näyttöön perustuva työtapa

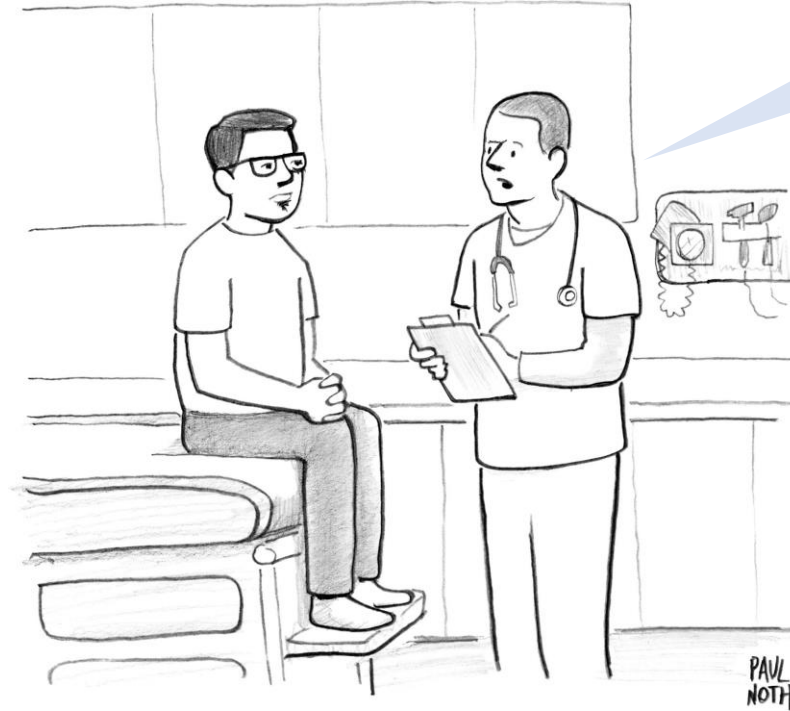
Lääkärin tulee tietää ja ymmärtää mitä vuorovaikutuksessa tapahtuu ja että se mitä tapahtuu on tehokasta ja hoidon kannalta hyödyllistä.

Keskeistä kuulluksi tuleminen

Kuulluksi tulemattomuus aiheuttaa potilaissa turhautumista ja luottamuksen puutetta ja johtaa usein uusiin käynteihin saman asian vuoksi.

Kivelä ym. 2014





Millainen vuorovaikutus edesauttaa potilaan kuulluksi tulemistä?

KYSYMINEN

Käynnin syyn selvittäminen

n. 40 %
potilaista on
yleislääkärin
vastaanotolle
tullessa
enemmän kuin
1 huolenaihe

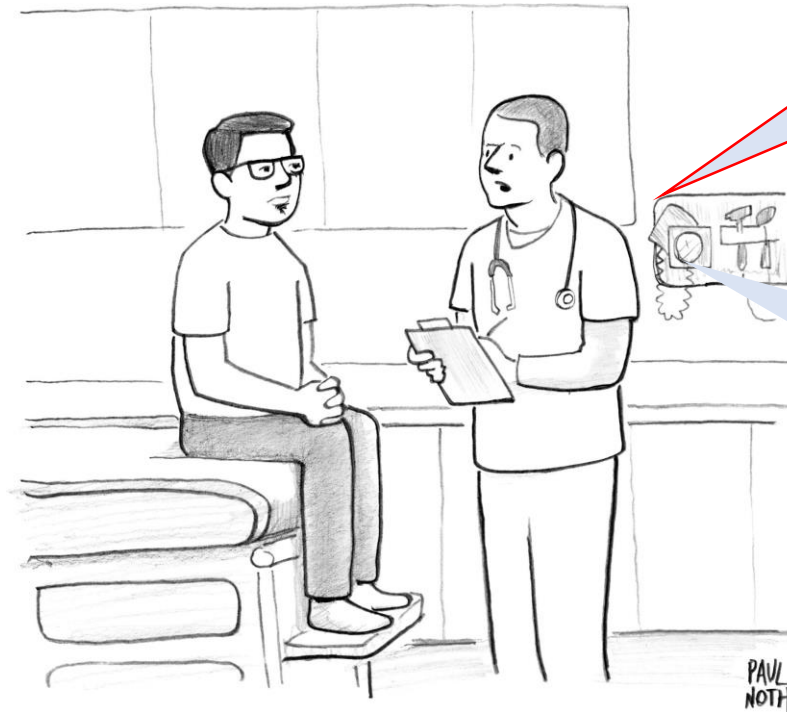


Miten mä voin olla avuksi?

Miten lääkärin
pitäisi kysyä
käynnin syystä,
että potilas
kertoisi muistakin
huolenaiheistaan?

Käynnin syyn selvittäminen

Kysymyksen
muotoilulla on
merkitystä!

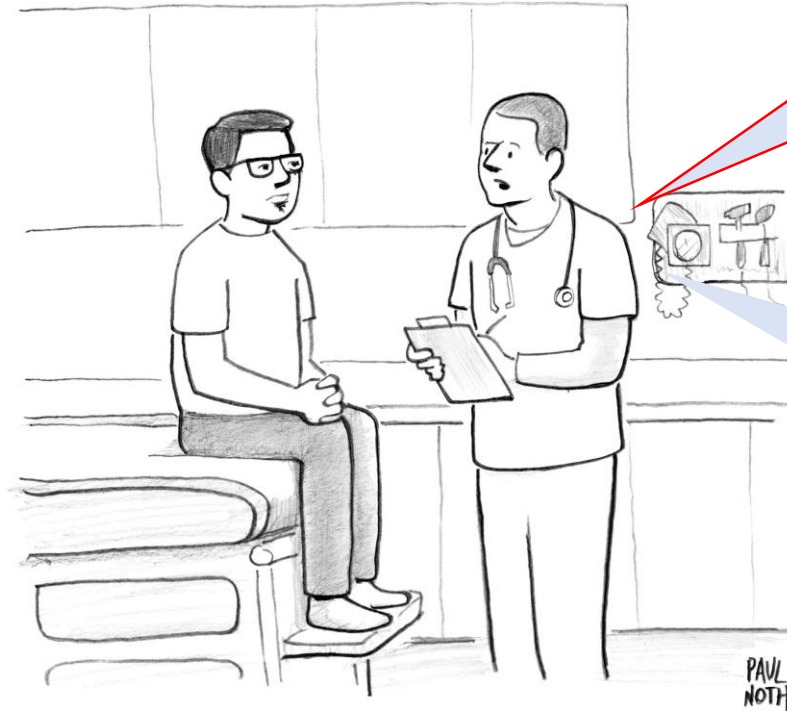


Onko (enää) mitään, mistä
haluaisit kertoa?

Onko vielä jotain, mistä
haluaisit kertoa?

Käynnin syyn selvittäminen

”Mitään”
vaihtoehto lisäsi
potilaiden
kokemusta kuulluksi
tulemisesta, muttei
pitkittänyt
vastaanottoon
tarvittavaa aikaa.



Onko (enää) mitään, mistä
haluaisit kertoa ("anything")

Onko vielä jotain, mistä
haluaisit kertoa ("something")

Kysymysten muotoilu vastaanoton kuluessa

Kysymysten muotoilulla on merkitystä myös vastaanoton kuluessa



Onko sinulla ollut kuumetta?

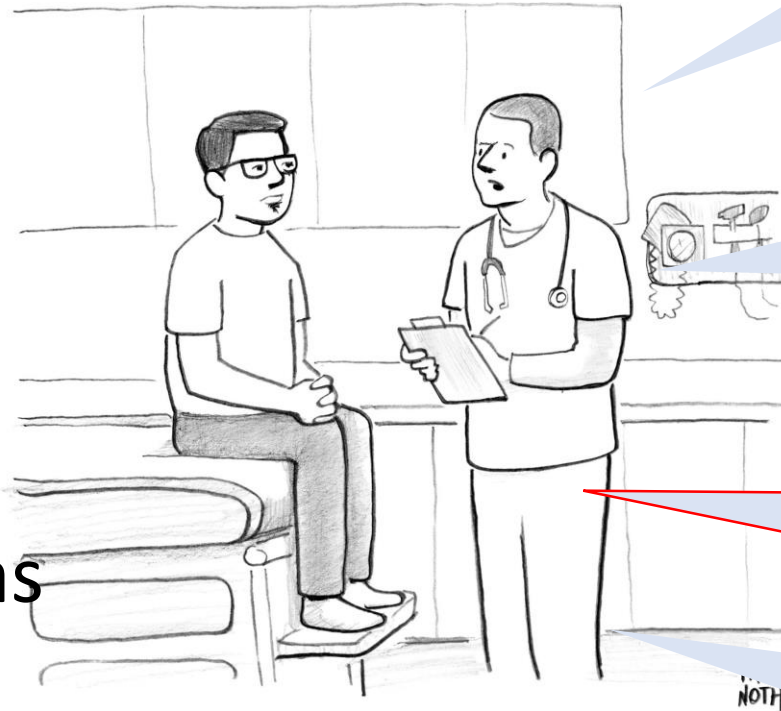
Missä se leikkaus tehtiin?

Eli tässä tuntuu kipua?

Sulla on allergialääkitys, eikö vaan?

Kysymysten muotoilu vastaanoton kuluessa

Väitemuotoisilla
kysymyksillä
yhteys potilaan
hoitoon
sitoutumiseen
ja kokemukseen
hyvästä lääkäri-potilas
suhteesta



Onko sinulla ollut kuumetta?

Missä se leikkaus tehtiin?

Eli tässä tuntuu kipua?

Sulla on allergialääkitys, eikö
vaan?

AKTIIVINEN

KUUNTELEMINE

Non-verbaali kuuntelemisen osoittaminen



Mmm
Nii
Joo

Minimipalautteet
Eleet, ilmeet, asento, katse
Äänen korkeus ja sävy

SOINNUTTAUTUMINEN !

mm. Weiste & Peräkylä 2014; Fitzgerald & Leudar 2010

Verbaali kuuntelemisen osoittaminen



Potilaan sanojen käyttäminen
Potilaan puheen uudelleen
muotoileminen
Potilaan puheen täydentäminen

Vuorovaikutuksesta voidaan **tunnistaa** erilaisia agendoja ja seuraamuksia mitä erilaisilla teoilla on.

- **Huomion kiinnittäminen** omiin tapoihin
- Kollegiaalinen- ja asiakas**palaute**
- **Tietoiseksi tuleminen** omista vuorovaikutustavoista

Vuorovaikutustaidot ovat opiskeltavissa ja parannettavissa aivan kuten kliiniset taidot!

Vuorovaikutustilanteet ovat muuttuvia ja moninaisia, yhtä oikeaa reseptiä ei ole!

Mutta, hyvästä vuorovaikutuksesta potilaalle jää tunne, että hän on tullut kuulluksi ja kohdatuksi.

Eettisesti hyvä vuorovaikutus johtaa myös kliinisesti hyviin tuloksiin.